

管 理 規 程

医療法人 銀嶺会
大きな手・西住之江

管 理 規 程

1. 目的

この規定は高齢者住宅入居契約書（以下「入居契約書」といいます。）に基づき大きな手・西住之江（以下「高齢者住宅」といいます。）の管理、運営並びに利用に関する事項を定めたもので入居者、同居者及び来訪者（以下「入居者等」といいます。）が快適で心身ともに充実、安定した生活を営むことに資するとともに、高齢者住宅の良好な生活環境を確保することを目的とします。

2. 遵守義務

- (1) 高齢者住宅は、入居契約書及び本規程に従って高齢者住宅の管理、運営を行い、良好な環境の保持に努めるとともに入居者に対する各種サービスを提供するものとします。
- (2) 入居者等は、この規程及び高齢者住宅が別に定める別表の記載事項を遵守し、良好な環境の保持に努めるものとします。

3. 入居者及び追加入居者

入居者とは、介護保険加入の方で、要支援から要介護 5までの日常生活で介護の必要な方をいいます。2人入居の場合は夫婦、親子、兄弟姉妹に限ります。追加入居者の場合も2人入居の場合と同条件とします。

この管理規程は、追加入居者を含む入居者のほか、次に述べる同居者及び来訪者を対象とします。

4. 来訪者

来訪者とは次の方をいいます。

- (ア) 来訪者とは、入居者及び同居者以外の方であって、入居者の生活支援以外の目的で来訪される方をいいます。
- (イ) 来訪者の宿泊には、高齢者住宅への届出が必要です。なお、規定以上の宿泊は有料です。

5. 管理運営組織

高齢者住宅の居室数は、47室です。各居室の定員数については、入居契約書に記載しています。高齢者住宅の管理、運営のため、下記部門を設置し、施設長の統括のもとに高齢者住宅職員が次の各部門を担当します。職員の配置は入居状況等により変動することがあります。毎月の職員体制及び変動の状況は館内に掲示しますのでご覧下さい。

- (1) 健康管理部門
- (2) 食事部門
- (3) 状況把握・生活相談部門
- (4) 事務・管理部門

6. 管理運営業務

高齢者住宅は、次の業務を行います。

- (1) 敷地及び施設の維持、補修、管理、清掃、消毒及び塵埃処理等に関する業務
- (2) 入居者が使用する居室、及びその備え付け設備（以下「居室等」といいます。）についての定期的点検、補修並びに取替え等に関する業務
- (3) 入居者に対する各種サービスの提供業務
- (4) 帳簿の作成及び記録の保存業務

- (5) サービス提供等にかかる損害賠償に関する業務
- (6) 防犯・防災に関する業務
- (7) 広報・連絡及び涉外に関する業務
- (8) 職員の管理と研修
- (9) 入居者への報告業務
- (10) 地域との協力

7. 居室等の設備及びその利用

入居者等は居室等を、別表 I 「一般居室等の使用細則」に基づいて利用することができます。

8. 居室等の維持・補修

高齢者住宅は、居室等を定期的に検査し、保全上必要と認められた場合、高齢者住宅が設置したものに限り補修します。 入居者等は高齢者住宅が行う維持・補修に協力するものとします。 ただし、入居者等が故意又は過失、或いは不当な使用により居室等を損傷または汚損した場合、これらの補修に要する費用は入居者等の負担とします。

9. 共用施設及び共用設備の利用

入居者等は共用施設及び共用設備（以下「共用施設等」といいます。）を別表 II「共用施設等の利用細則」に基づいて利用することができます。 入居者等は「共用施設等の利用細則」に定める利用時間を越えて共用施設等を利用する場合、高齢者住宅への届出が必要です。

10. 運営懇談会

入居者の方々の意見、要望を管理・運営に反映させ、業務を円滑に行うため、医療法人 銀嶺会 住宅型有料老人ホーム 大きな手・西住之江 運営懇談会規約に基づき、「大きな手・西住之江運営懇談会」を設置します。運営懇談会は、表III「運営懇談会」により運営されます。

11. 利用できる各種サービス

高齢者住宅は、入居者に対して、次に掲げる各種サービスを一体的に提供します。 具体的内容、料金については、別表IV「サービス一覧表」の通りです。 入居者に提供したサービスの内容は帳簿に記録し、2年間保存します。入居者の意見を積極的にくみ上げサービスの向上に努めます。

(1) 健康管理サービス

- (ア) 健康診断のほか健康相談等、別表IV-2①「健康管理サービス」に従って行います。
- (イ) 協力医療機関及び協力歯科医療機関を定め、またこれにおいて、適切な治療が受けられるよう必要な協力を別表IV-2②に従って行います。

(2) 状況把握・生活相談サービス

入居者の状況把握（安否確認）や、生活全般に関する諸問題についての相談を別表IV-4「状況把握・生活相談サービス」に従って行います。

(3) 生活サービス

家事全般に関するサービスや生活利便に関するサービスを、別表IV-5「生活サービス」に従って提供します。

高齢者住宅は、この他にも施設において一般に対応できる様々な支援サービスを提供します。

1 2. 費用及び使用料

- (1) 敷金については、入居契約に基づき、契約締結時までにお支払いいただきます。
その使途、返還方法、及びその他の詳細については、入居契約書表題部、敷金及び重要事項説明書をご覧ください。
- (2) 月払いの状況把握・健康相談サービス費、共益費、食費等の日常生活上の費用及び共用施設使用料については、別表V「月払い費用及び使用料一覧表」の通りです。
- (3) 共益費についての取り扱い
共益費とは公共部分の維持管理に使用します。
- (4) 状況把握・健康相談サービス費とは、帳簿作成の人事費、状況把握・健康相談等運営に関する人事費に使用します。
- (5) 費用の改正
高齢者住宅が所在する地域の自治体が発表する消費者物価指数及び人件費等を勘案の上、運営懇談会にはかり改定します。
- (6) 支払方法
使用料の支払いについては、入居者宛に費用項目の明細を付し毎月20日までに請求します。原則として入居者は入居時に指定して頂いた通帳より引き落として、お支払いいただきます。その際、消費税を加算させていただきます。

1 3. 禁止及び制限される行為等

入居契約書第9条の規定により、禁止事項（同条1～4項）を定めています。
高齢者住宅は該当項目において、この定めに従い、対応することとします。

1 4. 修繕

入居契約書第11条で定める軽微な修繕については、別表VI「修繕項目と費用負担」の通りです。また、退去時に伴う原状回復条件については、入所契約書別表第5の通りです。

1 5. 苦情処理

入居者からのご意見、苦情は、別表VII「苦情処理細則」により解決を図ります。

1 6. 非常災害等が発生した場合の緊急対応と訓練

高齢者住宅が策定した「防災計画」に従い、入居者の避難等適切な処理を行います。非常時に備え、地域の協力期間と連携を図り、定期的に避難訓練を行いますのでご協力お願いします。

1 7. 施行日

この管理規程は平成26年1月1日から実施します。

別表 I

一般居室等の使用細則

高齢者住宅の建物及び付帯設備を安全に管理し、良好な環境を維持するため、施設使用にあたり管理規程によるほか、次の事項をお守り下さい。

1. 火災予防

施設内は冷暖房設備を完備していますが、一般居室内で追加の暖房器具を必要とされる場合、電気式の安全な暖房器具をお使いになるようお願いします。

2. 災害時の心構え

建物は耐震・耐火・耐久上極めて堅牢な鉄筋コンクリート構造です。従って、ほとんどの災害において心配はありませんが、万一の災害発生時の心構えとして、次の事項について協力をお願いします。

(1) 地震について

鉄筋コンクリートでも相当な揺れを感じられると思います。しかし、あわてて廊下、階段等に飛び出すことは危険です。大きな地震の時は落ち着いて行動し、まず火元を消してからクッションなどで身体を保護するようにして下さい。

(2) 火事について

自分の居室から火を出さない限り延焼する恐れはありません。

もし、同じフロア、または上下階で火災が発生した時は、窓や出入口の戸をよく閉め、火や煙が室内に入らないようにして下さい。また、万一自分の居室で出火した場合、非常ベルを押すとともに電話、ナースコール等で速やかに事務室に通報し、慌てずに小火のうちに消し止める努力をして下さい。危険を感じたら部屋を出て戸をよく閉め延焼防止に心掛け下さい。火災発生時には、スピーカーによる一斉放送を行う等スタッフによる避難誘導を致しますので落ち着いて行動して下さい。

消防署の指導により廊下、階段等に物を置かないようお願いします。また、年2回避難訓練を行いますので必ずご参加下さい。

(3) 台風について

台風の風でガラスが破れることはありますが、外部からの飛散物が風にあおられてガラスを破ることがあります。台風接近の際は、窓を閉め、窓際から離れる等をお願いします。

(4) 非常階段等について

火災等の非常時には、エレベーターは停止して使用できません。避難用として、屋外階段が建物の西側に設置され、各階の廊下から出ることができます。屋外階段は、非常時以外はご利用にならないようお願いします。また、屋外階段には、私物等避難の妨げとなる物を置かないようお願いします。

3. バルコニーの使用について

バルコニーは非常時以外使用できません。

4. 防犯

- (1) 外部からの来訪者がある場合は、事務室を通して下さい。
- (2) 防犯には各入居者のご協力が不可欠です。挙動不審者を見かけた時は、直ぐ事務室に連絡する等、お互いに連絡を取り合い防犯にご協力下さい。

5. 鍵の管理

- (1) 各居室の鍵は、各入居者が保管し、ご自身での管理をお願い致します。
- (2) 鍵を紛失した場合、または鍵を破損した場合は必ず事務室にご連絡下さい。

6. 駐車場

敷地内に駐車場を確保しています。 来訪者等がご使用の場合は事務室に申し出て下さい。

7. ごみ処理

- (1) ごみは、燃えるごみ、燃えないごみに分別しポリ袋に入れ、設置の専用容器に入れて下さい。
- (2) 共用部分の清掃は、スタッフが行います。 居室前の廊下等の清潔保持についてはご協力を
お願いします。

8. 水漏れ

床に水を流しますと水漏れを起し、他の入居者に迷惑をかける恐れがあります。また洗面化粧台の排水口は、常に目詰まりのないよう気をつけるとともに、水の流し放し等のないようご注意下さい。

9. 防音

ドアの開閉音やテレビ、オーディオ等の音量は、他の入居者に迷惑をかける恐れがあります。お互いに他の入居者の生活を侵さないようご配慮下さい。

10. 掲示

各種行事等の予定、または高齢者住宅からの連絡事項等は主にインフォメーション・ボードに掲示しますので、お見逃しのないようお願いします。

11. 居室の修理・造作模様替え

居室の修理・造作模様替えを行いたい場合は、あらかじめ書面によりご相談下さい。 入居契約書第9条の規定に従って費用負担を協議します。

12. 備え付け設備の修理・取替え

あらかじめ居室に備え付けられた設備が、破損、汚損した場合は、もともとこれらに欠陥があった場合、及び通常の使用並びに自然損耗によるものについては、施設の負担で修理もしくは取替えます。

13. 緊急時の対応等

健康上、防犯上等の緊急時には、緊急通報装置を押して通報して下さい。通報があり次第、職員がかけつけ対応します。

14. その他

トイレはトイレットペーパー以外の紙を使用すると便器が詰まる恐れがありますのでご注意下さい。

15. 施行日

この細則は、平成26年1月1日から実施します。

別表Ⅱ

共用施設等の利用細則

項目	利用時間	利用方法
事務室	9時～18時	来訪者確認のため、受付簿の記入をお願いしています。
正面玄関		常時施錠しています。施錠後の出入りは、インターホンにて対応します。
食堂	朝食 8時～ 昼食 12時～ 夕食 17時半～	各階の食堂で食事をとって頂きます。
郵便物	随時	郵便物等の配達物及び宅配便等は事務所で仕分けを行い、居室へ配達をします。
大浴場	9時～18時	時間内にご利用頂けますが、介護プランを作成致しますので、曜日や時間について調整させて頂きます。
ランドリー	9時～19時	洗濯機2台、乾燥機2台を1F ランドリー室に用意しています。
理・美容室	月1回	外部業者訪問のため、有料予約制です。 事務室へ申し込んで下さい。
個室浴槽		事故防止のため、スタッフが見守りを致します。 ご使用になる場合は、予約が必要になります。
送迎車		高齢者住宅での業務に使用します。個別の外出に使用する場合は有料となります。
防災設備		廊下、エレベーターホール、食堂等には天井面に感知器を設置しています。また、火災等による停電時には非常用照明及び誘導等が点灯します。
ごみ収集		毎日。 燃えるごみ、燃えないごみに分別して下さい。
健康管理室	9時～17時	日常の健康相談にあずかります。 定期的に、協力医療機関の医師又は看護師等による健康相談を行います。
トイレ	随時	トイレ備え付けのトイレットペーパー以外の紙を使用されますと便器が詰まる恐れがありますのでご注意下さい。
駐車場 駐輪場	随時	利用希望の方は、事務室に申し出て下さい。

別表IV

サービス一覧表

当ホームのサービスは、以下の内容に沿って提供します。

別表IV－1① 重要事項説明書の「4. 生活支援サービスの内容」を参照してください

別表IV－1② 重要事項説明書「5. 生活支援サービス職員体制」を参照してください)

別表IV－2① 健康管理サービス

別表IV－2② 健康管理サービス（治療への協力）

別表IV－3 食事サービス

別表IV－4 状況把握・生活相談サービス

別表IV－5 生活サービス

別表IV-2①

健康管理サービス

項目	内 容	料 金
健 康 診 断	・健康診断：入居時、土田クリニックへ受診をして頂きます	有料
健 康 管 理	・個別健康管理 ・医師・看護師による健康情報の継続的管理	無料
健 康 相 談	・あらかじめ定める日程による土田クリニックの医師訪問による健康相談	無料
慢性疾患管理	・入居者の慢性疾患については、その状況に応じて個別に対応します。	無料

別表IV-2②

健康管理サービス（治療への協力）

項目	内容	料金
日常医療支援	<p>病気又は怪我により診断、治療が必要となった場合、職員が下記のサービスを提供します。但し、健康保険に基づく医療費の一部負担の他に保険適用外の医療等については自己負担が生じる場合がありますのでご留意ください。</p> <p>①通院 通院可能な場合は、入居者のかかり付けの医師・病院、施設の協力医療機関・歯科医療機関又は専門医への通院介助</p> <p>②入院 入院治療が必要となった場合、入居者のかかりつけの医師・病院、施設の協力医療機関への紹介等 希望により入退院時に同行介助します。</p> <p>③その他サービス 通院、入院、退院に際し、家族様のご希望に応じます。</p>	有料
救急時対応	<p>急に身体の具合が悪くなった場合は、職員が通報を受け的確かつ迅速に対応し、応急処置等を行います。</p> <p>また、状況により医師と連絡をとり協力医療機関・歯科医療機関等での救急治療、あるいは、救急入院が受けられるよう計ります。</p> <p>なお、医療機関への同行等については、上記日常医療支援に準じ有料になります。</p>	状況把握・生活相談 サービス費に含む

●医療費について

傷病により、治療及び入院が必要な場合は、医療保険診療が適用されます。その場合の一部自己負担及び医療保険適用外のものについては入居者の負担となります。

別表IV-3

食事サービス

項目	内容	料金
食事時間	朝食 8:00~9:00 昼食 12:00~13:00 夕食 17:30~18:30	380円 580円 680円
療養食	身体状況に応じて、刻み食、プリン食、減塩食など提供致します。	一部有料
特別食	月2回、特別食をお召し上がり頂きます。 また、行事食もお楽しみ頂けます。	一部有料
居室での食事	病気等の理由により食堂で食事ができない場合は、食事を居室までお届けします。下膳サービスもします。	無料

- 食事を召し上がるかどうかは前日までに事務所に申し出て下さい。申し出がない場合は料金が発生する場合がございます。ご了承下さい。

別表IV－4

状況把握・生活相談サービス

項目	内 容	料 金
状況把握	<ul style="list-style-type: none"> ・状況把握サービスは、日中（朝食・昼食・夕食時など）夜間の見守りと外出等の把握等で、日中は職員にて、夜間は職員又は同法人事業所の職員にて安否確認させていただきます。 	状況把握 生活相談 サービス費
生活相談	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活における入居者的心配や悩みなどについては職員がいつでも相談に応じます。 例えば (食事、健康面、趣味、人間関係等の相談) 	

別表IV－5

生活サービス

項目	内容	料金
事務室 (フロント)	<p>職員による次のサービスを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来訪者の受付・取次ぎ、不在時の伝言 ・郵便物・新聞・雑誌その他配達物の受付、保管、手渡し ・タクシー、介護タクシー等の配車依頼 ・身元引受人及びご家族への連絡 	状況把握 生活相談 サービス費に含む
外部業者の 取扱い	入居者の日常生活に必要な業者の紹介（新聞等）	
代 行	<p>職員が次のサービスを代行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・買物 ・各種付き添い 	有料
書類作成等の 援助	書類作成 <ul style="list-style-type: none"> ・公的書類等の記入作成及び手続きのお手伝い 	無料 (一部有料)
金 銭 管 理	原則、金銭管理は行いません。 買物等は、施設での立替とし、請求書に計上します。	
施設内清掃	・施設内共有部分の清掃は、クリーンスタッフが行います。	共益費に 含む
内部情報 サービス	施設内で行われるサービスのスケジュール・内容及び日常生活における諸連絡については、玄関ホール脇の主掲示板や、各階のポスターをご覧下さい。	
葬 儀 関 連	葬儀・仏儀については、入居者、身元引受人等との相談により、各種便宜を計らいます。	役所との手続きが 必要時 一部有料

●買物立替金については、上限を決められる方はお申し出頂ければ、ご希望に添うように致します。

別表V

月払い費用及び使用料一覧表

内 容	料 金
家 賃 相 当 額	個 室 (下記4室以外) 58,000円 夫婦部屋 (311・318・411・418) 100,000円
状況把握・生活相談 サービス費	22,000円
食 費	月額 49,200円(30日) 日額 1,640円 (朝食 380円) (昼食 580円) (夕食 680円)
共 益 費	月額 15,000円
介護保険給付対象外 費用	入居者の個人的な希望又は、個人の選択的な個別サービスは、当月の請求書に計上させて頂きます。

別表VI

修繕項目と費用負担

入居契約書第11条に規定する居室内における軽微な修繕について、その修繕項目とその費用負担は下記の通りです。

修繕項目	ホームの費用負担	入居者の費用負担
1. 疊表の取替え 2. 窓ガラスの取替え 3. 絨毯、カーテン等の取替え 4. ふすま紙、障子紙の張替え 5. 電球、蛍光灯の取替え 6. 給水栓の取替え 7. 排水栓の取替え 8. その他の軽微な修繕	入居者の故意又は過失によらない修繕は、ホームの負担とします。	入居者の故意又は過失による修繕は、入居者の負担とします。

●入居者のご希望による造作や模様替えについては、ご相談下さい。

苦情処理細則

- 1 入居者は、入居契約書第9条の規定に基づき施設の状況やホームが提供するサービスに関し、ホームに苦情を申し立てることができます。
- 2 苦情を申し立てることによりホームから不利益な取り扱いを受けることはありません。
- 3 苦情の申し立てと処理の手順は次の通りです。
 - ① 入居者は、苦情の内容を口頭又は文書により施設の苦情窓口の苦情対応責任者に伝えます。
 - ② 担当責任者は、申し立てられた苦情内容について申立て者と協議し、問題の解決に当たります。
 - ③ 個別に対応が可能であるものについては、ホームは直ちに対処し、問題を解決します。
 - ④ 苦情内容が、複数の入居者又は入居者全員の利害又は安全等に関する内容であることが判明した場合は、その内容やその解決方法等について、運営懇談会等を開き協議又は報告するものとします。
 - ⑤ 苦情解決の内容が管理規程の改定に及ぶ場合には、改定を行います。
 - ⑥ 苦情の内容は帳簿に記録して2年間保存します。
- 4 当事者間での解決がつかない場合は、前3のほかに入居契約書第21条により大阪市の公的機関に対する相談等によるほか、入居契約書第22条に従って大阪地方裁判所に提訴することができます。
- 5 苦情処理の体制は、入居者等が見やすい場所に掲示します。
- 6 施行日
この細則は、平成26年1月1日より実施します。

**医療法人 銀嶺会
住宅型有料老人ホーム 大きな手・西住之江
運営懇談会規約**

1. 目的

ホームの健全な運営と入居者の快適で心身ともに充実した生活を実現するために、必要な事項について、意見を交換する場として「大きな手運営懇談会」（以下「懇談会」といいます。）を設置します。

2. 懇談会の構成

- (1) 懇談会はホームを代表する役職員（施設長又は副施設長）及び入居者（代表者）により構成されます。
- (2) 入居者のうちの要介護者等については、その身元引受人等（成年後見制度に基づく後見人等を含みます。）も構成メンバーとします。
- (3) ホームを代表する役員（本部長又は総括マネージャー）は、必要に応じて出席し、ホーム全体に関する事項について説明します。
- (4) 入居者とホームの双方の合意が成立した場合には、第三者的立場にある学識経験者・民生委員などを構成メンバーとします。

3. 懇談会の開催

- (1) 懇談会は、原則として、定例懇談会を年1回開催します。但し、定例懇談会のほかホームと入居者の双方が必要と認めた場合は、臨時懇談会を随時開催するものとします。
- (2) 懇談会は施設長の名において開催します。
- (3) 懇談会の進行はホーム側にて行います。

4. 議題

- (1) 施設における入居者様の状況
- (2) サービス提供の状況
- (3) 各年度における管理費・食費等の収支等の内容
- (4) 入居者の意向の確認や意見交換
- (5) 各年度の職員数・勤務形態・資格保有の状況等
- (6) その他特に必要と認められた事項

5. 通知方法等

- (1) 懇談会開催通知は、書面配布、館内掲示等により行います。
- (2) 開催通知には、開催日、議事内容、報告事項及びその他意見交換事項を含みます。
- (3) 要支援者・要介護者の身元引受人等には、原則として、書面により連絡します。

6. 議事録の作成と開示の方法

懇談会の議事については、開催の都度、双方の発言の記録を作成して館内において掲示すると共に、全入居者及び身元引受人等に配布します。議事録は2年間保存します。

7. 施行日

この細則は、平成28年6月1日から実施いたします。